

2020年度信託相談所取扱状況

信託相談所では、信託を利用するお客様からの信託業務等に関する相談・照会に応じています。また、信託業務等に対する苦情を受け付けて円満な解決を図るように努めています。

2020年度の信託相談所取扱状況の概要は、次のとおりです。

(1) 取扱件数

2020年度の手扱件数は1,176件となり、前年度(1,200件)に比べて24件減少しました。

このうち、相談・照会件数は1,146件(前年度1,174件)でした。その内訳をみますと、信託業務53.7%(前年度55.5%)、併營業務17.1%(前年度10.8%)、銀行業務4.2%(前年度2.0%)、その他24.9%(前年度31.4%)となっています。

また、苦情は30件(前年度26件)ありました。その内訳は信託業務が5件(前年度6件)、併營業務が14件(前年度17件)、銀行業務が10件(前年度3件)、その他1件(前年度0件)となっています。

なお、認定個人情報保護団体としての個人情報保護に係る相談・苦情は2件でした。

(2) 相談・照会等の主な内容

①相談・照会の主な事例

(ア)信託業務

信託業務の相談・照会を商品別に多い順にみますと、重度心身障害者の生活の安定確保のための「特定贈与信託」、教育資金贈与信託、後見制度支援信託を含む「金銭信託、貸付信託」となっています。

(教育資金贈与信託)

- ・商品内容全体について知りたい。
- ・委託者または受益者が死亡した場合、信託契約はどうなるのか。
- ・解約は可能か。

(後見制度支援信託)

- ・商品内容全体について知りたい。
- ・受託財産について知りたい。

(特定贈与信託)

- ・商品内容全体について知りたい。
- ・受託財産について知りたい。
- ・手数料について知りたい。

- ・取扱い金融機関について知りたい。
- ・遺言で設定できるか。

(イ) 併營業務

併營業務の相談・紹介を商品別に多い順にみますと、遺言の執行等を行う「遺言・相続関連業務」、株式の名義書換等を行う「証券代行業務」となっています。

(遺言・相続関連業務)

- ・遺言執行手続きについて教えて欲しい。
- ・遺言信託の手数料について知りたい。

(証券代行業務)

- ・株式の名義書換の方法について知りたい
- ・株主名簿管理人について知りたい。
- ・亡くなった者が保有していた株式について知りたい。

(ウ) その他

- ・家族信託について知りたい。
- ・民事信託について知りたい。
- ・信託銀行と銀行の違いについて知りたい。

② 苦情の主な事例

○信託業務

- ・新型コロナウイルス感染症の流行で先行きが不安なので、実績配当型の金銭信託を解約したいと連絡したところ、対面での手続きが必要と言われた。感染が怖いので対面でのやり取りはしたくないのだが、どうにかならないか。
- ・教育資金贈与信託について、信託銀行から資金引出しや領収書の受付は、支店経由ではなく別の場所に送ってほしいとの連絡があり、今後は、ネットバンキングか郵送で対応をお願いしたいとの連絡があった。これまでは支店で取り扱ってくれており、また、郵便代も銀行持ちであったのに、今後は、郵便代も銀行では負担してくれないし、ネットバンキングについても、かつて不正利用の経験があるので、利用したくない。現在のような取扱いをしてくれるから支店に口座を設けたのに、このような変更をするのであれば解約したい。

○併營業務

- ・株券電子化以前から、某社の株式は特別口座に入れており、配当は毎年銀行口座に入金されていた。ところが今年になって、銀行口座に振り込みが無く、入金請求用紙を求められたので、従来通り銀行振り込みで入金して欲しい旨依頼し、信託銀行の証券代行部の担当者と呼び出したが、本部には居ないと言って担当者を出さない。その後、信託

銀行から経緯書面を送ってきたが、2019年12月に証券会社から口座振込方式の取り消し依頼があったと虚偽の回答をしてきた。また、この件は、発行会社と信託銀行と私しか知らないはずなのに、私が株式を所有していることを別の会社が知っていて、私に連絡してきた。信託銀行から情報漏洩したに違いない。

- 妻の母親が契約したと思われる遺言信託に関する情報を本人同席の上で、信託銀行職員から聞き出そうとしたが、守秘義務を盾に明かしてくれない。更に「相談者の夫は部外者なので黙れ！」などと恫喝された。また、当該信託銀行の他の支店の勧めで預金を引き出したところ、「預金がキャッシュカードで頻繁に下されているが大丈夫か。」との手紙が届き、心理的におかしくなってしまった。
- 申出人は遺言信託の契約手続き中だが、信託銀行の要求する必要書類（兄弟の戸籍謄本、住民票）は、申出人の状況では不要（兄弟には遺留分の請求権はないため、相続発生後に執行者からその旨伝えれば済む話）と考えられる。提出を拒否したいが、信託銀行は同意をしないことから、根拠を求めたが、回答文書では明らかにされず、納得できるものでは無かった。
- 両親は自営業を営んでおり、某銀行とは長い付き合いであったが、当時、経営が思わしくなく、融資をお願いしていた。某銀行副支店長が週に1度は来て、融資とセットかのようにして遺言信託をセールスして契約に至った。夫婦で契約し約400万円の手数料を支払った。自分は子どもなので契約にはタッチせず、遺言の内容も知らない。銀行側は手数料の説明も十分にせず、毎年の保管料も両親に知らせることなく、とにかく早く、早く、「遺言書の書換はいつでも出来る」とせかされ契約した。また、遺言書の訂正には5万円の追加費用が掛かる事も両親は知らず、遺言書の内容も本人たちは覚束ない状況である。一旦、契約を白紙に戻してもらいたい。

○銀行業務

- 5年前、行員の勧めによりNISA扱いでファンドラップを購入したが、更新の際にNISA扱いになっていないことが判明した。当初の行員の説明と異なっており納得できない。
- 申立人は、騙されて第三者に通帳・カードを渡すと同時に暗証番号を教えてしまい、各金融機関に口座からお金を引き出される詐欺被害にあった。この件について各金融機関に相談し、事情を説明したところ、被害額の一定額を補填するなどの対応をしてもらったが、某信託銀行の対応はあまりにも酷い。他の金融機関は何度も何度も面談し、説明や資料を求め、警察署にも、直接確認の電話してくれたが、某信託銀行だけは、7月21日に相談した際に、担当者から簡単な書類を提出

ただで、詳しい説明も求めず、警察にも確認していない様子。結局、詳しい説明の機会もなく、電話で「規則により払出しはできません。」と言われた。親身に対応してくれた他の金融機関に比べて、あまりにも冷たい対応である。

- ・ 申出人は、8月28日、銀行支店の窓口で、法人名義のビジネスカードを申し込んだ。クレジットカードの審査には2週間ほどかかるので、結果が出たら連絡すると言われた。その後、審査結果について銀行から連絡がなく、本日こちらから支店に電話をした。その後、しばらくして返答があったが、その内容は「書類に不備があったのでこれから改めて審査をするので、もう2週間お待ちください。」というものだった。書類の不備とは何かと聞くと、暗証番号の不備とのことだったが、暗証番号は間違いなく記入したはずである。支店が手続きを忘れていたとしか思えない。5週間も待たされるなら、銀行に申し込みはしない。申込書欄に不備があればその場で指摘できたはずだし、後日問い合わせの連絡が来たはずだ。銀行がこのようないい加減な対応をするとは思ってもいなかった。

(3) あっせん委員会利用の状況

信託協会は、指定紛争解決機関として、信託兼営金融機関や信託会社の信託業務等に対する苦情の解決、争いがある場合のあっせん等を行っています。2020年度中「あっせん委員会」の利用は5件ありました。

(4) その他

信託相談所の運営について、外部有識者から意見を聴取し運営の改善に役立てる「信託相談所運営懇談会」を2回開催しました。

以 上

(あっせんの申立て事案の概要とその結果)

事案番号	令和元年度第2号
申立て概要	遺言信託の執行事務に対する不満
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<p>申立人の父が、平成28年10月18日付けで相手方と遺言執行引受承諾に関する約定書を締結した。平成30年8月、父が死亡したことにより、遺言執行事務が開始されたが、遺言執行にあたって有価証券に関わる部分の以下の事務不備により、その部分の遺言執行報酬(約98万円)は支払えない。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 手続きスケジュールの故意による遅延により平成31年3月末までの株式名義変更ができなかったこと。 2. 不要な印鑑証明書の取得によるスケジュールが遅延したこと。 3. 不要な特定口座の取得によるスケジュールが遅延したこと。 4. 相続発生後の配当金の誤入金(母親の口座に一括入金)があったこと。 5. MRFに関する手続内容指定書を追加で作成したこと。 <p>また、「遺言執行手続きに関する顛末書」の内容に事実隠蔽、事実相反があるため記載内容を変更してほしい。</p>
相手方信託銀行等の見解	<p>以下のとおり、申立人の主張は、申立書の記載内容全体からして失当であることは明らかであることから、申立てに係る適格性がないものとして不受理とすべきである。</p> <p><スケジュールが遅延したとする点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 申立人が主張するスケジュールの遅延(上記1.~3.)については、事前にメールにてスケジュールを案内したうえで、そのスケジュール通りに遺言執行手続きを完了させているのであるから申立人が主張するような「スケジュールの遅延」はない。 ・ 印鑑証明書の取得の依頼や特定口座開設に必要な書類の取り寄せを行ったことはあったが、上記のとおり、事前に申立人に案内したスケジュール通りに遺言執行手続きを完了しているため、そのような手続きを行ったことにより、申立人が主張するような「スケジュールの遅延」があった訳ではない。 ・ 申立人としては、自らが希望していたスケジュールとの関係での「スケジュール遅延」であるとも理解できるが、そのような相続人側の主観的な希望スケジュールとの関係での遅延が、遺言執行報酬の減免理由となり得るものではない。 <p><相続発生後の配当金を誤入金したとする点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当該配当金は、遺言執行対象財産ではないため、遺言執行報酬の計算の基礎にも含まれていないことに加え、申立人と母親との間で配当金の調整をするこ

	<p>とに何らの支障がある訳ではないとすれば、申立人や母親に損害が生じる余地がないのは明らかである。したがって、配当金を母親の口座に一括して振り込んだことが、遺言執行報酬の減免理由にはならない。</p> <p>< MRFに関する手続内容指定書を追加で依頼したとする点 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 申立人に対し、MRFに関する手続内容指定書を追加で作成するよう依頼したことによって「スケジュール遅延」が生じた訳でも、申立人に何らかの損害が生じた訳でもないことから、そのことが、遺言執行報酬の減免理由にはならない。
あっせん手続の結果	<p>【和解】 所要期間 8か月16日</p> <p>令和元年10月4日開催のあっせん委員会において適格性の審査が行われた結果、当該申立てを受理することを決定。</p> <p>その後、2回のあっせん委員会における審議を経て、相手方金融機関の不手際があったと認定し、和解金として相手方金融機関から申立人に対して10万円支払う（実務上は遺言執行報酬から10万円を相殺）することで合意した。</p>

事案番号	令和元年度第5号
申立て概要	教育資金贈与信託に係る非課税要件の誤りに関する不満
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<p>申立人と養子縁組を行った養父（昨年死亡）は、申立人の子供3名を受益者とする教育資金贈与信託を契約した。当初は相手方金融機関から贈与税非課税の恩典が受けられるとの回答を得たことから契約したのに、令和元年2月になってから養子縁組前に生まれた子と養親は直系尊属には該当しないため非課税特例の対象外となる旨連絡があり、結果的に贈与税等を払わされる結果となった。相手方金融機関は無申告加算税と延滞税は賠償するものの、贈与税はもともと支払うべき税金であるとして損害賠償の対象外と主張する。</p> <p>しかし、銀行が贈与の非課税要件を正しく理解して説明すれば父が申立人の子供らと直接養子縁組を行うことにより、非課税要件を充足させることができたはずである。相手方金融機関の重大な過失により本来支払う必要のない税金が発生したことから、贈与税の納税額（約1千百万円）の全額を賠償請求する。</p> <p>また、弁護士や税理士に対する相談料として別途100万円を請求する。</p> <p>さらに、2年間にわたって受けた精神的苦痛に対する慰謝料として別途100万円を請求する。</p>
相手方信託銀行等の見解	<p>教育資金の一括贈与の非課税制度は、受贈者自らが非課税要件およびその充足可否を確認のうえ、法令に定められた教育資金非課税申告書を所轄税務署長に提出すべきものである。</p> <p>法令上、取扱金融機関は、受贈者が所轄税務署長に当該申告書を提出する際に経由する先とされているにすぎず、当該取扱金融機関に対して、非課税要件の内容に関する説明義務や、受贈者がその非課税要件を充たしているかどうかの確認義務を負わせるものではない。</p> <p>また、相手方金融機関の対応と、受贈者らが贈与税を負担しなければならなくなったこととの間には法的因果関係はない。</p> <p>以上から、申立人の請求はその理由がないため、応じることはできない。</p> <p>なお、申立人らにご迷惑をお掛けしたとの事情を踏まえ、加算税および延滞税に関しては負担する用意がある。</p>

あっせん手続の結果	<p>【和解】 所要期間 4か月17日</p> <p>令和元年12月26日開催のあっせん委員会において適格性の審査が行われた結果、当該申立てを受理することを決定。</p> <p>相手方金融機関が和解金として400万円を支払うことで合意した。</p> <p>その理由としては、戸籍謄本が提出されているが、これを見ればその時点で教育資金贈与信託の要件を充たさないことが判明したはずであり、非課税要件を充たさないにもかかわらず、契約を締結したことについては相手方金融機関に過失があり、また損害及び損害との因果関係も認められる。</p> <p>ただし、申立人側にも非課税要件を充たすかどうか確認しなかった過失がある。また、実際に受益者（孫）に資金がわたって受益を享受していることから、申立人側も幾分かは負担すべきである。</p>
-----------	---

事案番号	令和2年度第2号
申立て概要	株式の相続手続きを引き受けないことに対する不満
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・2017年5月、申立人は某証券会社株式の相続手続き（株式の事務委託）を相手方の証券代行部に相談した。 ・相手方からは、「現在、この株式の株主名簿管理人は海外の別会社であり、当社は関係ない。だから何もわからないし、何もできない」旨の説明を受けた。その後、申立人は直接、当該株主名簿管理人と交渉し、その間、何度か相手方にも相談したが、相手方は、「当社は関係ない」と契約外の手続きである旨を主張した。 ・同年7月、申立人は相手方の福岡支店に連絡したが、同支店経由で証券代行部から、「支援できない」旨の回答があり、同年8月、申立人は改めて本店総務部に対して抗議とお願いの手紙を提出した。 ・2018年8月、申立人が同行本店に連絡した後、相手方の証券代行部から、「申し訳ない。支援を約束する」との連絡があり、その際、相手方は通常は行わない、供託された資産の所有者の住所氏名を証する米国デラウェア州宛ての書面を作成して申立人に提供するなど、任意で本件取戻し手続への協力等を行ったと主張しているが、相手方の証券代行部からの支援は 英語の解釈等の少しのアドバイスのみであった。 ・2020年1月30日、相手方の証券代行部から「これ以上のレベルの支援はできない」との連絡があり、申立人は再度、相手方の本店総務部や社長室長に対し支援を求めた。 ・株式事務を業務として遂行すべき相手方は、申立人に対して事実を偽り、某証券会社株式の相続に係る株式事務を忌避し続け、申立人は米国デラウェア州財政当局との困難な交渉を余儀なくされた。 ・相手方にここに至った償いとして以後の全ての手続を申立人に代わって行い、この争いに係る全てのコストを償わせたい。
相手方信託銀行等の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・米国デラウェア州に供託されたシティ株の取戻し手続は、供託された時点から、シティ株の取戻しを受けたい某証券会社株式の所有者自らが、デラウェア州に対して、その取戻しを受ける権利を有することを同州が定める要件に沿って証明する手続が必要である。 ・相手方は、既存株主を代理して本件取戻し手続を行う契約上の義務を負わず、また、そのような手続を行う権限も有していない。 ・申立人は、本件取戻し手続を相手方の費用にて代行することを求めているが、本申立ては、「申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合」（苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程

	第 25 条第 1 項第七号) に該当し、紛争解決手続きを行わないとして申立てを不受理とすべきである。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】 所要期間 1 か月 30 日</p> <p>令和 2 年 12 月 23 日開催のあっせん委員会において適格性の審査が行われた結果、「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第 25 条第 1 項第七号により、「申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかな場合」と判断し、当該申立てを不受理とすることを決定。</p>

事案番号	令和2年度第4号
申立て概要	遺言信託に関する本人の意思確認に関して要・不要の基準を示さないことへの不満
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・①父親の遺産相続に関連する母親の契約書に係る契約日を照会したところ、本人（母親）以外には回答できない旨連絡があった。 ・②一方、父親の遺産相続に関連して配当金の誤入金があり、この場合の事前の本人の意思確認は不要との見解であった。 ・①、②の本人の意思確認の差異に関して要・不要の基準を照会したところ無視されている。銀行としての使命を果たし、書面にて説明してほしい。
相手方信託銀行等の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・①については本人からの照会があれば回答するが、申立人からの照会には回答できない。 ・一方、②については当行に配慮不足があった旨既に文書にてお詫びしている。 ・両者は全く別問題であり比較することは適切ではない。 ・また、当行と申立人は、本遺言執行に関する紛争について令和2年5月15日に、あっせんに基づく和解契約を締結しており、同和解契約において、本紛争に関して追加的な請求、要求、連絡、異議申立等を行わないことを確約している。 ・本あっせん申立は本遺言執行に関する追加的な請求に該当するので和解契約に反するものと認識している。 ・したがって、申立人の申立てを受理しないとの判断を求める。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】 所要期間 23日</p> <p>令和2年12月16日開催のあっせん委員会において適格性の審査が行われた結果、当該申立ての内容については、「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第25条第1項第六号および「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る運用要領」第12条第3項により、具体的な取引に係わらない事案又は具体的な被害がないような事案であって、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと認められると判断し、当該申立てを不受理とすることを決定。</p>

事案番号	令和2年度第5号
申立て概要	保有株式の相続手続きに対する対応への不満
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人は、3年近く前に死亡した父親の相続人であるが、法定相続人5名のうち1名が遺産分割協議の内容に反対しているため、遺産分割調停を行っている。 ・このような状況であるため、被相続人が保有していた株式の分割相続ができておらず、このうち、某社の株式については、発行会社の株主名簿管理人である相手方から、3年間所有者が不在の場合には株主の権利が失われ、配当金を受け取る権利がなくなってしまうとの説明を受けた。 ・発行会社の定款には、3年以上経過した配当金は支払わない旨の規定があり、相手方によると、発行会社は例外扱いを認めず、例外的な対応をするようにという指示はもらえなかったとのことであった。 ・相続人全員ではなく過半数からの申し出をもって配当金の支払いに応じてほしい、あるいは、配当金を供託してほしい。
相手方信託銀行等の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・相続発生後に権利が発生する配当金の支払請求権は、株式と別個に各相続人に当然分割承継されることはないと解されており、本件未払配当金の支払いを請求するためには遺産分割協議（ないし調停・審判）を経る必要がある。 ・既に一部の未払配当金は除斥期間を経過しており、申立人は支払い請求権を有していない。また、相手方は未払配当金を供託する義務を負っておらず、供託の求めには応じかねる。 ・本申立ては、苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程第25条第1項第7号の「申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合」に該当し、このうち、一部の未払配当金の供託については、信託会社等の経営方針に関わる事項等（規程25条1項6号、運用要領12条3項）にも該当することから、紛争解決手続を行わないとして申立てを不受理とすべきである。
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】 所要期間 2か月1日</p> <p>令和3年2月5日開催のあっせん委員会において適格性の審査が行われた結果、相手方に配当金の支払いに係る事務の履行を求める法律上の根拠を見出しがたいことから、「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第25条第1項第七号により、「申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかな場合」と判断し、当該申立てを不受理とすることを決定。</p>